COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

DGAC

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 358

La Paz, 19 OCT 2022

VISTO:

El Informe DTA-1419/2022 DGAC-36614/2022 de 04 de octubre de 2022, emitido por el Jefe de Unidad de Seguridad de la Aviación Civil de la Dirección de Transporte Aéreo, mediante el cual se solicitó la aprobación del Programa Nacional de Control de Calidad (PNCC) de Seguridad de la Aviación.

CONSIDERANDO:

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil de 29 de octubre de 2004, establece que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 28478 de 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, determina que la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es la Autoridad Aeronáutica Civil Nacional constituida como entidad autárquica.

Que el Parágrafo I del Artículo 2 del Decreto Supremo N° 28478, dispone que la DGAC es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica, para el cumplimiento de su misión institucional, además estableciendo sus funciones y competencias.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 10 Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil, dispone que la Autoridad Aeronáutica establecerá las normas relativas a la circulación aérea y las medidas de seguridad correspondientes, incluidas las destinadas a la prevención de delitos y faltas aeronáuticas.

Que el Artículo 140 de la Ley N° 165 General de Transporte de 16 de agosto de 2011, que fue modificado por Ley N° 428 de 29 de octubre de 2013, establece que *"La seguridad de la aviación civil, consiste en la combinación de recursos humanos, recursos materiales y medidas técnicas para la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita, de acuerdo a normas nacionales e internacionales, reglamentadas en la Ley sectorial correspondiente. Está a cargo y bajo responsabilidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC."*

Que el Artículo 8 del citado Decreto detalla las funciones de la DGAC, entre las cuales, en su numeral 5 señala Formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia.

Que el numeral 3 del Artículo 8 del citado Decreto Supremo, incluye en las funciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil: *"Cumplir con la responsabilidad de mantener la vigencia y aplicación del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago) y sus correspondientes Anexos, de las Normas, Métodos, Principios y Recomendaciones adoptados por la Organización de Aviación Civil Internacional — OACI, así como de otros Tratados y/o Convenios Aeronáuticos suscritos o que suscriba el Estado".*

Que con Resolución Administrativa N° 330 de fecha 28 de septiembre de 2022, se aprobó la Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 107 "Reglamento sobre seguridad de la aviación —

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

DGAC

Explotador de aeropuerto y proveedor de servicios de tránsito aéreo" y Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 108 "Reglamento sobre segundad de la aviación — Explotador de aeronaves y empresas de aprovisionamiento de a bordo"; ambos en su Edición 5 y Enmienda 5.

Que la Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 107 "Reglamento sobre seguridad de la aviación — Explotador de aeropuerto y proveedor de servicios de tránsito aéreo" y Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 108 "Reglamento sobre segundad de la aviación — Explotador de aeronaves y empresas de aprovisionamiento de a bordo" señalan que el Programa de Control de Calidad Interno de los explotadores indicados en dichas RAB, deben enmarcarse en lo establecido en el Programa Nacional de Control de Calidad (PNCC) de Seguridad de la Aviación.

CONSIDERANDO:

Que a través del Informe DTA-1419/2022 DGAC-36614/2022 de 04 de octubre de 2022, emitido por el Jefe de Unidad de Seguridad de la Aviación Civil de la Dirección de Transporte Aéreo, se manifiesta que la Enmienda 18 al Anexo 17 de la OACI, Norma 3.5.1 dispone que cada Estado contratante requerirá que la autoridad competente elabore, implante y mantenga un programa nacional de control de calidad de la seguridad de la aviación civil para que en forma periódica se determine el cumplimiento de su programa nacional de seguridad de la aviación civil y se valide su efectividad.

Que el Informe DTA-1419/2022 DGAC-36614/2022 de 04 de octubre de 2022 concluye: "*3.1 Las disposiciones contenidas en la Enmienda 18 del Anexo 17 – Seguridad, en lo concerniente a medidas de Control de Calidad en materia de Seguridad de la Aviación se encuentran establecidas en el Programa Nacional de Control de Calidad, el cual complementa la Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 107 y RAB 108. 3.2 La Dirección General de Aeronáutica Civil, conforme a sus atribuciones y responsabilidades establecidas por Ley, ha realizado el desarrollo del* ***PROGRAMA NACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD (PNCC)*** *en su edición* ***ORIGINAL*** *cumpliendo con las SARP´s de la 8va enmienda del Anexo 17 de la OACI. 3.3* ***PROGRAMA NACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD (PNCC)****, en su edición* ***ORIGINAL*** *requiere ser aprobada conforme a lo establecido en el Artículo N° 8, numeral 14 del Decreto Supremo N° 28478, mediante Resolución Administrativa para su aplicación efectiva por la comunidad aeronáutica*". Asimismo, recomienda que se derive el informe y el referido Programa a la Dirección Jurídica para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación del mismo.

Que la Dirección Jurídica ha emitido el Informe DJ-1997/DGAC-36614/2022 de 18 de octubre 2022, que indica que: "*...la seguridad de la aviación civil está a cargo y bajo responsabilidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil y que además, la DGAC debe mantener la vigencia y aplicación del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago) y sus correspondientes Anexos técnicos, dentro de los cuales se encuentra el Anexo 17 - Seguridad. De esta manera, de la norma contenida en el numeral 3.5.1 de la Enmienda 18 al Anexo 17 – Seguridad de la OACI, se tiene que la DGAC como Autoridad Aeronáutica Civil, en el marco de lo establecido en el Artículo 140 de la Ley N° 165 General de Transporte (modificado por la Ley N° 428 de 29 de octubre de 2013), debe elaborar, implantar y mantener un programa nacional de control de calidad de la seguridad de la aviación civil, con el objetivo que se determine el cumplimiento y efectividad del programa nacional de seguridad de la aviación civil. Siendo de esta manera la DGAC la entidad pública encargada de la aprobación del Programa Nacional de Control de Calidad (PNCC) de Seguridad de la Aviación*".

Que el Informe DJ-1997/DGAC-36614/2022 de 18 de octubre 2022, concluye y recomienda: "*...que la solicitud de aprobación del Programa Nacional de Control de Calidad (PNCC) de Seguridad de la Aviación adjunto al Informe DTA-1419/2022 DGAC-36614/2022 de 04 de octubre de 2022, es viable. Por lo tanto, corresponde dar curso a la solicitud, con la firma de la respectiva Resolución Administrativa para su aprobación. En este sentido, respetuosamente se recomienda firmar la Resolución Administrativa que apruebe Programa Nacional de Control de Calidad (PNCC) de Seguridad de la Aviación en su edición original. En virtud de lo cual, se remite en adjunto proyecto de Resolución Administrativa*".

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

DGAC

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 27298, de 3 de diciembre de 2020, se ha designado al Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC.

Que el numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Programa Nacional de Control de Calidad (PNCC) de Seguridad de la Aviación, que forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- La Dirección de Transporte Aéreo queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Abog. Ramiro Jaramillo Maldonado
DIRECTOR JURÍDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

Dra. Pa. M. (Sp) Claudia Apaza de la Fuente
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

DIRECCIÓN JURÍDICA
Abog. Judith Valentina Veraza Rosa
V°B°
D.G.A.C.

CAAR/RJM/jvvr
C.c. Archivo
C.c. DJ

SECRETARIO GENERAL
Marcel Coche Mamani
V°B°
D.G.A.C.

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
24 OCT 2022
La Paz - Bolivia
ARCHIVO CENTRAL

Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts 1311 del Código Civil y 150 Inc. 2 de su procedimiento.
Lic. Javier E. Mamani Mujica
TECNICO III ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Direccion General de Aeronautica Civil

DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

PROGRAMA NACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD DE LA SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN

2022

ÍNDICE.

	Portada	1
	Índice	2
	Tabla de registro de enmiendas	4
	Lista de páginas efectivas	5
Capítulo 1	**DEFINICIONES**	**9**
1.1	Definiciones	9
Capítulo 2	**GENERALIDADES**	**9**
2.1	Finalidad	9
2.2	Objetivos	9
2.3	Alcance	10
2.4	Autoridad	10
2.5	Autoridad de los Inspectores AVSEC de la DGAC	10
2.6	Marco Legal	11
2.7	Distribución de la Información	11
2.8	Enmienda del PNCC	11
Capítulo 3	**RESPONSABILIDADES**	**12**
3.1	Dirección General de Aeronáutica Civil	12
3.2	Responsabilidad de las Entidades Sujetas a Fiscalización	12
Capítulo 4	**ACTVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD**	**15**
4.1	Tipos de actividades de control de la calidad AVSEC	15
4.2	Vigilancia Continua	15
4.3	Planificación y programación de actividades	15
4.4	Lista de Verificación	16
4.5	Gestión operacional de las actividades de control de calidad	16
4.6	Evidencias y Hallazgos	16
4.7	Informes	17
4.8	Plan de Acciones Correctivas (PAC)	17
4.9	Control de Calidad Interno	18
4.10	Informe Anual de Actividades	19
4.11	Programa de Control de Calidad Interno	19
4.12	Revisión de controles y procedimientos una vez que ocurre un Acto de Interferencia Ilícita	19
Capítulo 5	**SEGUIMIENTO**	**20**
5.1	Actividades de Seguimiento	20
5.2	Frecuencia y periodicidad de las actividades de control de calidad	20
5.3	Sistema Confidencial de Notificaciones	21

Capítulo 6	**MANUAL GUÍA DEL INSPECTOR AVSEC**	**22**
6.1	Manual guía del Inspector de Seguridad de la Aviación	22
Capítulo 7	**REQUISITOS PARA LOS INSPECTORES**	**23**
7.1	Selección de Personal	23
7.2	Instrucción	23
7.3	Nombramiento y Facultades	23
7.4	Acreditación	23
Capítulo 8	**PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD**	**24**
Capítulo 9	**FALTAS Y SANCIONES**	**25**
Apéndice 1	**IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO EN SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN**	**26**

TABLA DE REGISTRO DE ENMIENDAS.

Enmienda	Origen	Temas	Fecha
01	Asistencia Técnica OACI Taller sobre el PNSAC	Todos	21/08/2015
02	Enmienda 15, Anexo 17	Todos	31/10/2017
03	Enmienda 16 y 17 - Anexo 17	Todos	31/12/2020
04	Enmienda 18 – Anexo 17	Todos	**27/09/2022**

LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS.

Página	Fecha	Enmienda
1	30-09-2022	Original
2	30-09-2022	Original
3	30-09-2022	Original
4	30-09-2022	Original
5	30-09-2022	Original
6	30-09-2022	Original
7	30-09-2022	Original
8	30-09-2022	Original
9	30-09-2022	Original
10	30-09-2022	Original
11	30-09-2022	Original
12	30-09-2022	Original
13	30-09-2022	Original
14	30-09-2022	Original
15	30-09-2022	Original
16	30-09-2022	Original
17	30-09-2022	Original
18	30-09-2022	Original
19	30-09-2022	Original
20	30-09-2022	Original
21	30-09-2022	Original
22	30-09-2022	Original
23	30-09-2022	Original
24	30-09-2022	Original
25	30-09-2022	Original
26	30-09-2022	Original
27	30-09-2022	Original
28	30-09-2022	Original
29	30-09-2022	Original
30	30-09-2022	Original
31	30-09-2022	Original
32	30-09-2022	Original
33	30-09-2022	Original
34	30-09-2022	Original
35	30-09-2022	Original
36	30-09-2022	Original

CAPÍTULO 1
DEFINICIONES

1. DEFINICIONES

- **ACCIONES CORRECTIVAS.** Medidas adoptadas por la entidad examinada, para solucionar los hallazgos evidenciados durante la actividad de control de calidad y satisfacer las recomendaciones contenidas en el informe final.

- **ACTIVIDAD DE CONTROL DE CALIDAD.** Empleo de uno o varios de los métodos para evaluar la aplicación y eficacia de las medidas de seguridad de la aviación.

- **ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO.** Acciones realizadas para determinar el grado de cumplimiento e implementación de las acciones correctivas que debe efectuar la entidad examinada, para solucionar los hallazgos y satisfacer las recomendaciones.

- **AUDITORÍA DE SEGURIDAD.** Examen en profundidad del cumplimiento de todos los aspectos del programa nacional de seguridad de la aviación civil y normativa relacionada.

- **AUDITOR – INSPECTOR DE SEGURIDAD.** Persona certificada por la autoridad aeronáutica civil con calificaciones y habilidades necesarias para llevar a cabo, en su representación actividades de control de calidad.

- **CERTIFICACIÓN**. Evaluación formal y confirmación otorgada por la AAC, que una persona natural o jurídica posee las competencias necesarias para desempeñar las funciones que se le asignen con el nivel que la autoridad considere aceptable.

- **CUMPLIMIENTO.** Condición de satisfacer los requisitos de una norma, medida de seguridad o procedimiento.

- **EVALUACIÓN.** Una apreciación de la eficacia de los procedimientos o medidas de seguridad, basada en la norma, métodos recomendados, mejores prácticas de la industria, experiencia y juicio objetivo de especialistas en la materia.

- **EVIDENCIAS.** Información verificable, registros o declaraciones de hechos que permiten determinar si se satisfacen los criterios de auditoría. La evidencia de la auditoría está basada principalmente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades u otros medios dentro del alcance de la auditoría.

- **HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA O INSPECCIÓN.** Evidencias reunidas comparada con los criterios de auditoría acordados. Los hallazgos pueden dar origen a incumplimientos, deficiencias u observaciones, los cuales se evalúan respecto de los criterios de auditoría o inspección acordados. Los hallazgos constituyen la base para el Informe de Auditoría.

- **INCUMPLIMIENTO.** Deficiencia en la aplicación, característica, documentación, procedimiento o metodología del cumplimiento de los requisitos de la norma, medidas o procedimiento de seguridad.

- **INSPECCIÓN DE SEGURIDAD.** Examen con o sin previo aviso de la efectividad de la implementación de medidas específicas de seguridad de la aviación.

- **INVESTIGACIÓN DE SEGURIDAD.** Investigación de un acto o tentativa de acto de interferencia ilícita contra la aviación civil o de un caso supuesto o sospechoso de incumplimiento de un programa de seguridad de una entidad u otros requisitos impuestos por las leyes o reglamentos relacionados con la seguridad de la aviación.

- **LISTA DE VERIFICACIÓN.** Instrumento de apoyo para el proceso de auditoría o inspección, que contiene preguntas y aspectos claves que serán verificados para evaluar el grado de cumplimiento de la entidad a examinar.

- **MEDIDA DE MITIGACIÓN.** La aplicación de defensas o de controles preventivos para reducir la gravedad o la probabilidad de la consecuencia prevista de una amenaza.

- **NORMA.** Toda especificación de características físicas, configuración, material, performance, personal o procedimiento, cuya aplicación uniforme se considera necesaria para la seguridad o regularidad de la aviación civil.

- **PLAN ANUAL DE VIGILANCIA Y CONTROL DE CALIDAD.** Documento en el cual se programa las actividades de fiscalización a realizarse durante el año a fin de controlar la calidad de la aplicación de las medidas de seguridad de la aviación.

- **PLAN DE MEDIDAS CORRECTIVAS.** Documento elaborado por la entidad examinada, que indica las acciones implementadas o por implementar para corregir los hallazgos evidenciados en una auditoria y/o inspección de seguridad.

- **PROGRAMA DE SEGURIDAD.** Medidas escritas adoptadas para proteger la aviación civil internacional contra los actos de interferencia ilícita.

- **PRUEBA DE SEGURIDAD.** Ensayo, secreto o no, de una medida de seguridad de la aviación en la que se simula un intento de cometer un acto de interferencia ilícita.

- **VIGILANCIA.** El control activo de cumplimiento de las obligaciones en materias de seguridad de la aviación civil por parte de los proveedores de servicios y su alcance en la industria aeronáutica, con la finalidad de garantizar la eficacia de las normas de seguridad de la aviación civil.

CAPÍTULO 2
GENERALIDADES

2.1 FINALIDAD

El Programa Nacional del Control de la Calidad (PNCC) ha sido diseñado para verificar el cumplimiento y eficacia de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana en Seguridad de la Aviación y demás programas y reglamentos asociados.

2.2 OBJETIVOS

Los objetivos del Programa Nacional de Control de Calidad de la Seguridad de la Aviación del Estado Plurinacional de Bolivia son los siguientes:

a) Verificar el nivel de cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Reglamentación Aeronáutica Boliviana relacionada con la Seguridad de la Aviación y Programas Nacionales programas asociados.

b) Determinar la eficacia de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana en Seguridad de la Aviación, del Programa Nacional de Instrucción de Seguridad de la Aviación (PNISA).

c) Identificar las deficiencias que hubiere en la aplicación de las medidas, procedimientos, técnicas y medios materiales de seguridad, y determinar las medidas correctivas apropiadas para rectificarlas.

d) Identificar todos los aspectos de las medidas de seguridad que podrían requerir cambios en la normativa de seguridad de la aviación o los medios de aplicación.

e) Verificar si las personas a las que se han asignado funciones o responsabilidades en el ámbito de la seguridad para aplicar controles de seguridad u operaciones de inspección, han sido entrenadas y cuentan con las competencias o certificaciones para desempeñar sus obligaciones.

f) Verificar la aplicación de las medidas de seguridad de la aviación

g) Examinar y evaluar las medidas y controles de seguridad, inmediatamente después de ocurrido un acto de interferencia ilícita.

h) Establecer las prioridades y la frecuencia de las actividades del control de calidad.

2.3 ALCANCE

Este Programa aplicará a:

a) Explotadores de Aeropuertos
b) Explotadores de aeronaves
c) Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo
d) Servicios de seguridad privada, en todos sus alcances.
e) Empresas de aprovisionamiento de a bordo.
f) Instructores certificados por la DGAC.
g) Inspectores AVSEC de la DGAC

2.4 AUTORIDAD

La Dirección General de Aeronáutica Civil, en cumplimiento de las atribuciones conferidas por la Ley No. 2902 de Aeronáutica Civil, Ley No. 165 - Ley General de Transporte y Decreto Supremo No. 28478 – Marco Institucional de la DGAC, tiene la autoridad para llevar a cabo una supervisión continua, identificar deficiencias, formular recomendaciones y exigir el cumplimiento de la normativa de seguridad y medidas correctivas.

2.5 AUTORIDAD DE LOS INSPECTORES AVSEC DE LA DGAC

Los Inspectores de seguridad de la aviación, en ejercicio de las funciones propias de su cargo, tienen la autoridad legal para:

a) Realizar investigaciones, auditorías de seguridad, inspecciones de seguridad y pruebas de seguridad, a toda entidad que interviene en la seguridad de la aviación civil en el Estado Plurinacional de Bolivia.
b) Tener acceso sin restricciones ni limitaciones a las aeronaves, los aeropuertos e instalaciones aeronáuticas en actividades de control de calidad de seguridad de la aviación civil, relacionadas al cumplimiento de sus funciones.
c) Requerir documentación e informes relacionados a la seguridad de la aviación.
d) Requerir la implementación de acciones correctivas inmediatas en caso de verificar incumplimientos que pongan en peligro la seguridad de la aviación.

2.6 MARCO LEGAL

El Programa Nacional de Control de Calidad ha sido elaborado de conformidad con las siguientes normas:

a) Ley Nº 1759 del 26 de febrero de 1997 – Adhesión del Estado al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.
b) Anexo 17 – Seguridad de la Aviación, al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.
c) Ley Nº 2902 del 24 de octubre de 2004 – Aeronáutica Civil.
d) Ley No. 165 – Ley General de Transporte
e) DS 28478 – Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
f) Reglamentación Aeronáutica Boliviana.

2.7 DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El PNCC en un documento público, en tanto que los resultados de las actividades de vigilancia y control de calidad son reservados.

2.8 ENMIENDA AL PNCC

La autoridad aeronáutica civil enmendará el PNCC cuando los resultados de los controles de calidad indiquen la necesidad o conveniencia de modificar el contenido o cuando existan cambios en la normativa nacional o internacional.

CAPÍTULO 3
RESPONSABILIDADES

3.1 DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

a) La DGAC tiene la responsabilidad de elaborar, aprobar, aplicar y actualizar el PNCC, debiendo asignar los recursos humanos, económicos y materiales necesarios para la aplicación y actualización de dicho documento.

b) Proveer los recursos humanos, financieros, materiales y equipos suficientes para la ejecución del PNCC, incluyendo recursos para su gestión y administración, así como para la realización de las actividades de control de la calidad.

c) Evaluar el cumplimiento y eficacia del presente programa para adoptar las acciones de mejora necesarias en materia de seguridad de la aviación.

d) Implementar y ejecutar el programa de vigilancia de la seguridad de la aviación.

e) Fiscalizar, evaluar y determinar el nivel del cumplimiento de los programas de seguridad de seguridad de la aviación civil.

f) Elaborar anualmente un Plan de vigilancia continua de seguridad de la aviación civil, estableciendo las prioridades y frecuencia, en función de una evaluación de riesgo.

g) Ejecutar auditorías, inspecciones, pruebas e investigaciones de seguridad, de acuerdo a lo establecido en el Plan de vigilancia continua de seguridad de la aviación.

h) Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas, emanadas de los informes de Auditoría Interna y verificar la implementación de los planes de acción correctivas.

i) Mantener los registros de las actividades de vigilancia continua ejecutadas.

j) Proponer modificaciones a las normas de seguridad de la aviación civil, considerando las observaciones y resultados de actividades de vigilancia continua.

k) Disponer de personal calificado para ejecutar las actividades de vigilancia y de control de calidad definidas en el presente Programa.

l) Informar al Director Ejecutivo, las actividades y resultados de la vigilancia de la seguridad de la aviación.

m) Coordinar las actividades de instrucción y certificación de los Inspectores AVSEC, de acuerdo a los criterios definidos en el Programa Nacional de Instrucción de la Seguridad de la Aviación (PNISA).

3.2 RESPONSABILIDAD DE LAS ENTIDADES SUJETAS A FISCALIZACIÓN

Las organizaciones indicadas en el párrafo 2.3 del presente programa, tendrán las siguientes responsabilidades:

a) Presentar un programa interno de control de calidad.

b) Elaborar y presentar a la DGAC un Plan de Control de Calidad Interno anual hasta los primeros quince (15) días de cada mes de enero.

c) Designar la dependencia dentro de la organización (independiente de la dependencia de Seguridad de la Aviación Civil) que gestione y lleve a cabo las actividades establecidas en el Programa de Control de Calidad Interno.

d) Designar formalmente a un responsable de gestionar el cumplimiento del Programa de Control de Calidad en materia de Seguridad de la Aviación.

e) Designar al personal responsable de aplicar las actividades del control de calidad de seguridad de la aviación, para que evalúen regularmente la eficacia de su Programa de Seguridad.

f) Nombrar un coordinador para el proceso de auditoría o inspección, quien actuará como contraparte con el equipo de inspectores de la DGAC.

g) Prestar colaboración a las solicitudes de los Inspectores AVSEC durante la ejecución de actividades de vigilancia, brindando las siguientes facilidades:
   i) Dependencia de trabajo que reúna condiciones de privacidad.
   ii) Acceso irrestricto a las instalaciones, zonas restringidas y aeronaves.
   iii) Acceso irrestricto a registros y documentos.
   iv) Observación de las actividades operacionales.
   v) Acceso al personal para entrevistas.

h) Dar respuesta priorizada a los hallazgos detectados en las actividades de vigilancia y de control de calidad.

i) Elaborar y presentar a la DGAC el Plan de acciones correctivas, a través de la entidad examinadora, para solucionar los hallazgos

consignados en el Informe de resultados de actividades de vigilancia y de control de calidad.

j) Ejecutar pruebas de seguridad internas para determinar la eficiencia de sus controles y medidas de seguridad.

k) Establecer un proceso de análisis y presentación de informes respecto a las deficiencias identificadas.

l) Elaborar y presentar a la DGAC un informe anual sobre actividades de control de calidad que realizaron durante el año, hasta los primeros quince (15) días de cada mes de enero.

V°B° Ing. Ser. Luis C. Orellana Villarroel D.G.A.C.

CAPÍTULO 4
ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

4.1 TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL DE LA CALIDAD AVSEC.

Las actividades de control de calidad AVSEC son herramientas por los cuales se obtienen información para verificar si las entidades objetos de estas actividades, cumplen con las normas de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana en Seguridad de la Aviación y documentación relacionada, estas son: auditorías, inspecciones, pruebas e investigaciones de seguridad y sus respectivos seguimientos.

4.2 VIGILANCIA CONTINUA

Adicionalmente, como instrumento de verificación para ejecutar las actividades de vigilancia del cumplimiento, la DGAC ejecutará vigilancia continua de los explotadores y proveedores de servicios sujetos a fiscalización, en función de una evaluación de riesgos realizada por dicha entidad.

4.3 PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

La DGAC elaborará una planificación anual de auditorías, inspecciones y pruebas de seguridad, estableciendo las prioridades y frecuencia, en función de una evaluación de riesgo.

Para la planificación se tomarán en cuenta:

a) Los resultados de las actividades de vigilancia y de control de calidad realizadas;
b) La necesidad de ejecutar nuevas actividades de vigilancia y de control de calidad;
c) Los aspectos que puedan comprometer el nivel de seguridad de un aeródromo, o entidad en particular;
d) Cuando una entidad, u organización deja de prestar servicios; o,
e) Cuando se tenga conocimiento que ha acontecido un incidente o acto de interferencia ilícita.
f) La planificación anual debería ser lo suficientemente flexible como para poder integrar actividades no previstas, por ejemplo, entidades que se integran al sistema de seguridad, además de eliminar aquellas que ya no cuentan con acreditación vigente por parte de la DGAC.

4.4 LISTAS DE VERIFICACIÓN

La DGAC elaborará la lista de verificación, de las actividades de control de calidad,

para las organizaciones sujetas a fiscalización.

4.5 GESTIÓN OPERACIONAL DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

La gestión operacional del Programa Nacional del Control de Calidad, incluyendo programación y aplicación de las actividades de vigilancia y de control de calidad, serán desarrolladas en el Manual Guía del Inspector AVSEC elaborado por la DGAC:

a) Las auditorías o inspecciones pueden ser llevadas a cabo por un (1) solo inspector de seguridad.
b) Las auditorías o inspecciones podrán realizarse de forma presencial o remota.
c) Las inspecciones de seguridad podrán ser realizadas con o sin aviso previo a la entidad evaluada.
d) La inspección podrá consistir en la verificación objetiva de las medidas y procedimientos de seguridad, la revisión de documentación y registros o una combinación de ambos.
e) El tiempo de la inspección podrá ser de un (1) día a cuatro (4) días, con la finalidad de confirmar la aplicación y eficacia del requisito de seguridad a ser aplicado por la entidad evaluada.
f) Durante la inspección podrán realizarse pruebas de seguridad para confirmar la eficacia de la medida o procedimiento de seguridad inspeccionada.

4.6 EVIDENCIAS Y HALLAZGOS

Las evidencias y hallazgos recolectados serán evaluados objetivamente, determinando su categorización conforme a los siguientes parámetros:

a) **Categoría 1**
Se cumple la norma, procedimiento o medida de seguridad.
b) **Categoría 2**
Se cumple en forma deficiente la aplicación de la norma, procedimiento o medida de seguridad.
c) **Categoría 3**
No se cumple la norma, procedimiento o medida de seguridad.
Una clasificación Categoría 3 representa un incumplimiento, de orden administrativo o documental, que es necesario que la entidad examinada corrija. La entidad deberá asignar prioridad a las medidas correctivas y establecer un plazo específico para dar solución al hallazgo, a través del Plan de acciones correctivas.

d) **Categoría 4**
No se cumple la norma, afectando procedimientos o medidas de seguridad operacional, no obstante, la entidad examinada aplica medidas de mitigación inmediata que permiten corregir y dar continuidad a las operaciones de forma segura. La entidad auditada deberá asignar prioridad a las medidas correctivas definitivas y remitirá a la entidad examinadora un Plan de acciones correctivas para validar y aprobar la propuesta.

e) **Categoría 5**
No se cumple la norma, se evidencia la ausencia de procedimientos o medidas de seguridad en las operaciones, asimismo las acciones inmediatas realizadas por la entidad auditada no son suficientes para corregir y dar continuidad a las operaciones de forma segura, poniendo en riesgo el sistema de la aviación civil la regularidad de las operaciones.

Una clasificación Categoría 5 representa una preocupación significativa de la seguridad (SSeC) temporal. La entidad examinada deberá asignar alta prioridad a las medidas definitivas, remitiendo un Plan de acciones correctivas a la entidad examinadora para asegurar el cumplimiento de la norma.

f) **NA (No aplica)**
Medidas o procedimientos no existentes en un aeródromo o entidad examinada, o que no se ejecutan por no corresponder a la materia tratada.

g) **NOB (No observado)**
Cuando un procedimiento o medida no ha sido verificada u observada.

4.7 INFORMES

Los Inspectores AVSEC de la DGAC deberán elaborar un informe de cada actividad de control de calidad que realicen, adjuntando los antecedentes correspondientes.

Los Informes derivados de las actividades de vigilancia y de control de la calidad, tendrán carácter de confidencialidad, siendo distribuidos por la DGAC a la organización examinada, asimismo se informará a la Comisión de Faltas y Sanciones cuando la situación lo amerite.

4.8 PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS (PAC)

Toda organización que sea sometida a las actividades de vigilancia y de control de calidad que describe el presente programa, una vez informada de los resultados de las mismas, deberá elaborar un Plan de acciones correctivas y remitirlo a la entidad examinadora, dentro del plazo de veinte (20) días calendario, contado desde la recepción del informe final.

Lo anterior, es sin perjuicio de las medidas correctivas de aplicación inmediata que disponga la DGAC, ante la identificación de deficiencias graves a la seguridad, calificadas en categoría 4 o 5, y que deben ser atendidas con premura.

El Plan de acciones correctivas será aprobado por la DGAC y sometido a actividades de seguimiento.

Las medidas correctivas propuestas en el PAC tendrán un plazo de aplicación, considerado:

a) Aplicación de medidas inmediatas para dar solución a errores operacionales.
b) Quince (15) días calendario para dar solución a los aspectos administrativos.
c) Veinte (20) días calendario para dar solución a los aspectos procedimentales.
d) Sesenta (60) días calendario para implementar medidas de seguridad cuando éstas no existan.

Dichos plazos podrán ser renovables por un mismo periodo, mediante petición por escrito a la entidad examinadora, siempre y cuando las medidas de mitigación transitorias aseguren el correcto cumplimiento de la normativa, de no ser así no se prorrogará el plazo.

Si las medidas propuestas en el PAC no satisfacen los requisitos normativos, la empresa o entidad examinada tendrá un plazo de cinco (05) días calendario para corregir la propuesta, de no mediar cumplimiento, se entenderá por rechazado el PAC, quedando sujeto a actividades de seguimiento inmediatas, lo que podrá incluir la notificación a la Comisión de Faltas y Sanciones.

4.9 CONTROL DE CALIDAD INTERNO

Las organizaciones sujetas a fiscalización serán sometidas a las medidas descritas en el presente Programa. Asimismo, estas entidades deberán elaborar, aplicar y mantener un programa de control de calidad interno que sea coherente con el PNCC.

4.10 INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Las organizaciones sujetas a fiscalización remitirán a la DGAC un informe anual de

acuerdo al párrafo 3.2, resumiendo las actividades de control de calidad realizadas, el cual contemplará al menos los siguientes elementos:

a) Número y tipo de actividades de control de calidad ejecutadas.
b) Entidades sometidas a control de calidad.
c) Número de los hallazgos identificados, y su categorización.
d) Estado actual de las acciones correctivas.

4.11 PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO

Los explotadores y empresas de servicios sujetas al presente programa deberán elaborar, aplicar y mantener un programa de control de calidad interno que sea coherente con el PNCC.

La Unidad de Seguridad de la Aviación Civil de la DGAC, evaluará y fiscalizará las actividades de control de calidad interno de cada entidad involucrada.

Del mismo modo, los informes sobre las actividades de control de calidad interno, los resultados asociados a dichas actividades, y cualquier medida correctiva que se haya adoptado con el fin de rectificar una deficiencia o un incidente de incumplimiento, será puesta a disposición la Unidad de Seguridad de la Aviación Civil de la DGAC a requerimiento.

4.12 REVISIÓN DE CONTROLES Y PROCEDIMIENTOS UNA VEZ OCURRIDO UN ACTO DE INTERFERENCIA ILÍCITA

Ante la ocurrencia de un acto de interferencia ilícita la Autoridad Aeronáutica dispondrá reevaluar los controles y procedimientos de seguridad y adoptará las medidas necesarias para subsanar los puntos débiles, a fin de evitar la repetición de los hechos.

La DGAC proporcionará a la OACI toda la información pertinente relativa a los aspectos de seguridad del acto de interferencia ilícita, lo antes posible una vez resuelto el caso.

CAPÍTULO 5
SEGUIMIENTO

5.1 ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

Las actividades de seguimiento consisten en la recepción de evidencias documentales y físicas que permitan, a la entidad examinadora, tener la certeza del cumplimiento de la normativa aeronáutica, para ello el personal responsable podrá desarrollar:

a) Visitas de terreno
b) Análisis y verificación documental
c) Entrevistas
d) La AAC podrá ejecutar las actividades de seguimiento que consideren necesarias para verificar que la entidad examinada corrigió las deficiencias detectadas. De corregirse las deficiencias, la entidad examinadora, identificará el hallazgo como cerrado.
e) La DGAC dará prioridad al seguimiento de las preocupaciones significativas de seguridad calificadas en categoría 5, siendo la organización examinada responsable de dar solución en el menor tiempo para continuar con las operaciones.
f) Si la entidad examinada da solución definitiva al hallazgo, el personal responsable del seguimiento emitirá un informe para promover el cierre del mismo.
g) Los Planes de acciones correctivas remitidos por las organizaciones examinadas serán sometidos a actividades de seguimiento por parte de la DGAC, de acuerdo a los plazos aprobados.
h) La AAC deberá mantener registros del seguimiento de las actividades de vigilancia y de control de calidad.
i) Según corresponda, se informarán y coordinarán con la Comisión de Faltas y Sanciones, los incumplimientos de las entidades examinadas, y en los casos que correspondan, se iniciarán los procesos para determinar las responsabilidades y posibles sanciones.

5.2 FRECUENCIA Y PERIODICIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD

La Autoridad Aeronáutica, establecerá en el Manual Guía del Inspector AVSEC, la metodología para determinar las prioridades y frecuencias de las actividades de control de calidad.

La AAC será responsable de determinar las prioridades y la frecuencia de las

verificaciones en función de la evaluación de riesgo.

5.3 SISTEMA CONFIDENCIAL DE NOTIFICACIONES

La DGAC complementará el PNCC con un sistema confidencial de presentación de notificaciones para analizar la información de seguridad proporcionada por pasajeros, miembros de la tripulación y personal de tierra, entre otros. Este sistema de reportes de seguridad estará disponible en el portal web DGAC y será administrado por la Unidad de Seguridad de la Aviación.

La Unidad de Seguridad de la Aviación, evaluará toda información que llegue el citado sistema, derivando la información procesada, según corresponda, para su debido tratamiento.

CAPITULO 6
MANUAL GUÍA DEL INSPECTOR AVSEC

6.1 Manual Guía del Inspector AVSEC, que contendrá los procedimientos de actuación normalizados, entre otros regulará: AAC elaborará un:

a) Código de conducta para el personal responsable de las actividades de control de la calidad.
b) Confidencialidad de los informes y resultados de las actividades de control de la calidad.
c) Categorías de cumplimiento y/o incumplimiento de las constataciones de control de la calidad.
d) Metodología de las actividades de control de calidad: planificación y programación, auditorías, inspecciones, pruebas e investigaciones.
e) Informes administrativos: entrega de informes de las actividades de control de calidad y proceso de aprobación; listas de chequeo y formularios.
f) Retención y análisis estadístico de resultados de las actividades de control de la calidad, incluyendo consolidación de constataciones y recomendaciones, herramientas para la recopilación y análisis de la información histórica relativa al cumplimiento, tendencias e identificación de las inquietudes sistémicas.
g) Reporte anual de actividades.
h) Medidas de cumplimiento: planes de acciones correctivas, acciones administrativas, medidas de sanciones administrativas y otras medidas de cumplimiento.
i) Seguimiento y evaluación de las medidas correctivas que aseguren que las deficiencias identificadas a través de los mecanismos de control de la calidad han sido corregidas cuando sea necesario.
j) Describir la metodología de evaluación del riesgo para determinar las prioridades y la frecuencia de las actividades de control de calidad.
k) El establecimiento de preocupación significativa de la seguridad, los que requieren la adopción de acciones inmediatas.

CAPÍTULO 7
REQUISITOS PARA LOS INSPECTORES

7.1. SELECCIÓN DEL PERSONAL

Los Inspectores serán funcionarios dependientes de la DGAC, los cuales contarán con entrenamiento y autoridad para cumplir la función de acuerdo a lo definido en la Reglamentación Aeronáutica Boliviana en Seguridad de la Aviación. Los criterios específicos de selección se encuentran definidos en el PNISA.

7.2 INSTRUCCIÓN

La Autoridad Aeronáutica impartirá la instrucción inicial y en el puesto de trabajo para entregarles las competencias necesarias para desarrollar sus funciones.

Cada dos (2) años se les impartirá instrucción recurrente y especializada, cuando corresponda, para mantener, actualizar y reforzar las competencias adquiridas inicialmente y entregarles nuevos conocimientos. Los criterios específicos de instrucción se encuentran definidos en el PNISA y serán incluidos en el Programa Institucional de Capacitación Integral (PICI) de la DGAC.

7.3. NOMBRAMIENTO Y FACULTADES

a) La Autoridad Aeronáutica designará por memorándum los funcionarios que ejercerán el cargo de Inspector en materia de seguridad de la aviación.
b) Los Inspectores en su calidad de fiscalizadores tendrán acceso irrestricto e ilimitado a las aeronaves; los aeródromos; las instalaciones aeronáuticas e instalaciones de los integrantes del sistema de seguridad de la aviación y, además, tendrán acceso a los documentos de seguridad de la aviación y podrán inspeccionarlos mientras se encuentren efectuando sus labores de auditoría.
c) Los Inspectores fiscalizarán el cumplimiento de la normativa y procedimientos de seguridad de la aviación.
d) Si el Inspector toma conocimiento de una preocupación significativa de seguridad que pueda representar un riesgo inminente a la seguridad, dispondrá las medidas y acciones correctivas inmediatas para superar tal situación, conforme a las directrices que establece el Manual Guía del Inspector AVSEC.

7.4. ACREDITACIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 2902, la Autoridad Aeronáutica Civil acredita al Inspector mediante una credencial institucional, con vigencia anual.

CAPÍTULO 8
PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO

8.1. Las organizaciones sujetas a fiscalización deberán desarrollar, implementar y mantener actualizado un Programa de Control de Calidad en seguridad de la Aviación, el cual será presentado a la Autoridad Aeronáutica para su evaluación y aprobación.

8.2. El Programa de Control de Calidad en seguridad de la Aviación Civil será presentado en un documento aparte del Programa de Seguridad Local, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice 1 del presente Programa.

8.3. Todas las organizaciones incluirán en su programa interno de control de calidad un proceso formal para la resolución de problemas de seguridad detectados durante la ejecución de actividades de vigilancia y de control de calidad.

8.4. Evaluar el grado de cumplimiento de los Programas y responsabilidades en seguridad de la aviación.

8.5. Coordinar las auditorías e inspecciones a las estructuras físicas, así como los procedimientos de seguridad desarrollados por las empresas contratistas que presten servicio al administrado, de acuerdo con la programación establecida.

8.6. Verificar las operaciones, procedimientos e instalaciones destinadas a las labores de seguridad de la organización, a través de la vigilancia continua (Inspecciones, auditorías, pruebas e investigaciones para determinar su nivel de cumplimiento.

8.7. Elaborar los informes de auditorías, inspecciones, pruebas e investigaciones.

8.8. Evaluar el grado de cumplimiento de la organización respecto a sus indicadores.

8.9. El resultado de la aplicación del programa de control de calidad interno de la organización, incluyendo las medidas correctivas adoptadas, serán reportados a la DGAC, de acuerdo al párrafo 3.2 l).

CAPÍTULO 9
FALTAS Y SANCIONES

La Autoridad Aeronáutica Civil impondrá sanciones administrativas de acuerdo la Ley Nº 2902 – Aeronáutica Civil y al Reglamento de Infracciones, Sanciones y procedimiento especial sancionatorio. A las entidades que incumplan con la aplicación del presente Programa y normas relacionadas. Las siguientes sanciones administrativas serán determinadas por la AAC de acuerdo a la gravedad, la repetición de las infracciones y al historial de cumplimiento:

a) Amonestación o llamada de atención escrita.
b) Multa pecuniaria conforme a lo establecido en el Reglamento de Infracciones, Sanciones y procedimiento especial sancionatorio.
c) Suspensión de los Permisos o Certificados otorgados por la AAC.
d) Cancelación definitiva de los Permisos o Certificados otorgados por la AAC.

APÉNDICE 1
IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD INTERNO EN SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN

(a) Propósito

Suministrar a las empresas de Servicios de Seguridad, información y orientación de cómo desarrollar la estructura y contenido un Programa de Control de la Calidad Interno (PCCI) en Seguridad de la Aviación, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Programa de Seguridad contra actos de interferencia ilícita de la organización.

(b) Estructura y contenido del Programa de Control de la Calidad Interno en materia de Seguridad de la Aviación.

El programa debe diseñarse de acuerdo al criterio de contenido general, presentación, contenido específico y en formato APA.

(1)<u>Criterios de contenido general:</u>

(i) **Portada:** Debe contener el logotipo y nombre de la empresa; asimismo, debe colocarse el Título: "Programa de Control de la Calidad Interno en Seguridad de la Aviación".

(ii) **Registro de Revisiones:** Esta página debe listar las revisiones incorporadas al programa y debe incluir: número de revisión, fecha de publicación, fecha de la inserción, nombre y firma de quien lo inserta.

(iii) **Índice:** Debe mostrar un índice general, y de acuerdo a la magnitud de los temas cada capítulo podrá tener el índice respectivo.

(iv) **Lista de Páginas Efectivas:** Esta sección deberá indicar el número de la última revisión publicada al programa, además debe inventariar absolutamente todas las páginas que conforman el programa, indicando el número y fecha de la última revisión de cada página. Si el programa contiene Apéndices, el listado de páginas efectivas debe indicar el número de Apéndice y enumerar las páginas de manera lógica y consecutiva. Un nuevo listado de páginas efectivas debe ser publicado con cada revisión para poder verificar la actualización del programa. Cada página del

Programa deberá señalar en el encabezado, la identificación del explotador, incluyendo el logotipo de la empresa y el nombre del programa. Su contenido deberá mostrarse en capítulos, Secciones, títulos y subtítulos, que identifiquen cada procedimiento o políticas a aplicar. Cada página deberá haber un espacio reservado para identificar el número de la página y el número y la fecha de la enmienda.

(v) **Introducción**: Preséntese una breve explicación del contenido y propósito del documento, reflejando las políticas de control de la calidad en materia de seguridad de la aviación de la organización.

(vi) **Control y distribución del Programa de Control de la Calidad:** Debe presentar una Declaración en la que establezca su compromiso para el control y distribución del Programa de Control de la Calidad, especificando de qué manera se mantendrá actualizado. De igual forma se debe señalar el responsable de la actualización, así como los procedimientos para la emisión, aprobación y distribución de las subsecuentes revisiones del Programa de Control de la Calidad de la organización.

(2)<u>Contenido del Programa de Control de la Calidad:</u>

(i) Capítulo 1 - Objetivos del Programa de Calidad AVSEC.

El objetivo del Programa de Control de la Calidad, debe enfocarse en promover y establecer un entorno y una cultura de mejoramiento y fortalecimiento continuo de la seguridad de la aviación de la organización, de acuerdo a los principios establecidos en el presente Apéndice.

(ii) Capítulo 2 – Definiciones.

Las definiciones y acrónimos de aquellos términos incluidos en el PCCI que requieran de una interpretación especial para el ámbito de control de calidad y la seguridad de la Aviación Civil. Las definiciones presentadas en este Capítulo deben coincidir con las indicadas en el Programa Nacional de Control de la Calidad y en la Reglamentación Aeronáutica Boliviana 107, 108 y otros documentos emitidos por la AAC en materia AVSEC.

(iii) Capítulo 3 - Responsabilidades:

En este Capítulo debe presentarse la estructura organizativa (organigrama), identificando el área o dependencia, que cumple con la función de ejecutar y controlar el Programa de Control de la Calidad.

(A) Describir las responsabilidades de la Alta Gerencia en materia de control de la calidad, entre las cuales se deben incluir las siguientes:

i. Aprobar el Programa de Control de la Calidad.
ii. Designar la dependencia dentro de la organización (independiente de la dependencia de Seguridad de la Aviación Civil) que gestiona y lleva a cabo las actividades establecidas en el Programa de Control de Calidad.
iii. Designar al personal responsable de las actividades del control de calidad de seguridad de la aviación, para que evalúen regularmente la eficacia de su Programa de seguridad.
iv. Designar formalmente el personal encargado de verificar el cumplimiento del Programa de Control de Calidad en materia de Seguridad de la Aviación.
v. Revisar y aprobar la programación anual de las actividades propuestas en materia de control de calidad.
vi. Asumir el compromiso de hacer cumplir las actividades de control de la calidad en materia de seguridad de la aviación.
vii. Proveer de los recursos (financieros, materiales, personal, equipos, infraestructura) necesarios para que se cumpla el Programa de Control de Calidad.

(B) Describir las responsabilidades de la persona responsable designada para gestionar la administración del Programa de Control de la Calidad.

(C) Describir las responsabilidades del personal responsable del Aseguramiento de la Calidad en Seguridad de la Aviación.

(iv) Capítulo 4 – Políticas de personal

Este capítulo debe presentar las políticas relativas al personal designado para el aseguramiento de la calidad.

Las políticas deben incluir:

(A) **Criterios de selección y contratación del personal de Aseguramiento de la Calidad:**

Perfil del cargo.

(B) **Determinación del número de auditores y su condición (interno y/o externo) de acuerdo con sus operaciones.**

Describir el mecanismo utilizado para determinar el número de auditores y especificar la condición de Auditor interno o externo.

(C) **Designación de Auditores**

La designación de los auditores para ejecutar las actividades de control de la calidad debe ser formal, por escrito, especificar el código de conducta, su facultad para efectuar el seguimiento y control del Programa de Control de la Calidad de la Organización, así como el acceso a los registros, equipos y áreas restringidas.

i. Describir la competencia de los auditores para realizarlas actividades de control de la calidad en materia de Seguridad de la Aviación:
ii. Inspeccionar cualquier dependencia administrativa o área de la organización;
iii. Entrevistar a cualquier persona de la organización, para evaluar el nivel de seguridad o la aplicación de procedimientos de seguridad;
iv. Recomendar la aplicación de medidas correctivas.
v. Acceder a los documentos y registros de seguridad pertinentes.
vi. Auditar los procesos y determinar el nivel de cumplimiento, según el criterio y alcance de la auditoría.

(D) **Capacitación**

i. Especificar el compromiso de capacitar al personal de Control de Calidad.

ii. Describir la capacitación inicial y recurrente que debe recibir el personal interno designado para ejercer funciones de Auditor AVSEC.

iii. La capacitación debe proporcionar las competencias en control de calidad: principios, procedimientos y técnicas relacionados con la recopilación de información, técnicas de observación y capacidad de examinar documentación, así como preparar informes.

(v) Capítulo 5 - Actividades de Control de Calidad (Instrumentos para el control de la calidad).

(A) **Política y Programación anual.**

Presentar la política que rige las actividades de Control de Calidad que se implementará, específicamente la programación anual de Control de Calidad en materia AVSEC, enmarcadas dentro de los principios y políticas establecidas en el Programa de Control de la Calidad de la organización. La programación anual debe especificar el tipo de actividad y su frecuencia, distribuidas a lo largo del año. La programación anual debe considerar la necesidad de realizar actividades de control de la calidad no planificadas o no programadas, incluidas las actividades y funciones de tipo específico.

Para preparar la programación anual debe verificarse:

i. Disponibilidad de personal

ii. Disponibilidad presupuestaria

iii. Dependencias y procesos a auditar, inspeccionar, investigar o estudiar

iv. Disponibilidad de la documentación previa a la auditoría.

v. Cronograma de eventos del plan de auditoría.

vi. Informes de Inspecciones, Auditorías, Investigaciones y Estudios de Seguridad previos

vii. Planes de acciones correctivas

(B) **Procedimientos destinados a la vigilancia y verificación de las normas en materia de seguridad de la Aviación Civil.**

En este apartado se referencian los procedimientos que la organización documentó, están aprobados, disponibles y controlados:

i. **Inspección de seguridad**: Consiste en un examen de la aplicación de uno o más aspectos de las medidas y procedimientos de seguridad vigentes de la organización, para determinar si se realizan con eficacia. En consecuencia, las inspecciones se realizarán a corto plazo, es decir, dependiendo de la inspección esta podría durar ciertas horas o un día.

ii. **Auditoría de seguridad**: Conforma una verificación exhaustiva de cada aspecto del Programa de seguridad, para determinar el grado de cumplimiento de la organización.

iii. **Investigación en seguridad**: Permite evaluar y formular una opinión sustentada de las no conformidades, discrepancias y denuncias presentadas por los usuarios y los trabajadores de la organización, en la cual se notifique el incumplimiento de la normativa nacional o los procedimientos establecidos en el Programa de Seguridad, así como en los casos de las investigaciones de actos de interferencia ilícita ocurridos.

(vi) Capítulo 6 - Sistema de Gestión del Riesgo en Seguridad de la Aviación (SGR)

En este capítulo se establecen y describen los principios y procedimientos sobre el Sistema de Gestión del Riesgo (SGR) que debe desarrollar la organización, basado en un enfoque sobre las amenazas y los riesgos, según el cual la empresa puede evaluarlos y manejarlos con respecto a la seguridad de la aviación y las repercusiones de los mismos.

(A) **Sistema de Gestión de Riesgo**

Se deben identificar y notificar los riesgos:

i. Los problemas de Seguridad de la Aviación, incluidos los asociados con factores humanos, terceros y cambios

importantes en las operaciones, el equipo, la estructura de la organización, la tecnología, los proveedores o los contratistas;

ii. Los procedimientos para evaluar y clasificar las amenazas, los riesgos y las repercusiones;

iii. Las amenazas formales y la probabilidad de que ocurran, la vulnerabilidad y los aspectos críticos del personal, los bienes, el medio ambiente y la organización propiamente dicha.

(B) **Etapas para la implantación de un Sistema de Gestión de Riesgos:**

i. Establecer un marco de gestión de riesgos. La alta gerencia debe respaldar el enfoque de gestión integrada de riesgos y designar un comité de gestión de riesgos para establecer el nivel general de tolerancia del riesgo y el nivel específico de cada Sección basado en la estrategia general de la organización;

ii. Determinar la exposición a los riesgos. La identificación de los riesgos debe señalar dónde y cómo pueden ocurrir los incidentes de seguridad. El objetivo de la identificación de los riesgos es tratar la causalidad examinando las causas inmediatas, y la causa raíz. Por ejemplo, en caso de que se introduzca un cuchillo en la cabina de pasajeros, el error en la inspección podría considerarse como la causa inmediata, pero la causa raíz puede ser la instrucción inadecuada en materia de identificación de imágenes de amenaza obtenidas mediante rayos X. En todo caso, la única forma de reducir la probabilidad de que se repita un incidente es remediando la causa raíz;

iii. Realizar una evaluación de riesgos. Evaluar cada exposición a los riesgos con respecto a la frecuencia, es decir, la probabilidad de que ocurra, y el carácter crítico, o lo que es igual a la repercusión probable. Esa evaluación conducirá a una cuantificación de riesgos.

iv. Determinar las prioridades. Después de la cuantificación de riesgos, identificar qué exposiciones a los riesgos son las más críticas. Este proceso ayuda a considerar los riesgos por orden de importancia asegurando la aplicación de los

medios apropiados para los casos clave de exposición a los riesgos.

v. Analizar los controles. Determinar qué controles existen o se han aplicado y, especialmente, establecer un sistema capaz de medir si los procedimientos empleados reducen realmente los riesgos.

vi. Elaborar un plan de acción. Para cada exposición a los riesgos, el área operativa de seguridad de la aviación de la empresa debe elaborar un plan de acción que señale con precisión lo siguiente:

a. Área de exposición;
b. descripción del problema;
c. medida correctiva sugerida;
d. identidad del ejecutivo o de la entidad que promoverá la actividad de la administración; y
e. plazos;

vii. Informar. Es importante informar periódicamente sobre el progreso realizado y evaluar si se han aplicado o no las medidas apropiadas. Si es evidente que existen problemas, deberían aplicarse inmediatamente medidas correctivas o un plan de acción revisado; y

viii. Supervisar. La gestión general de la exposición a los riesgos y los esfuerzos para reducirlos deben ser supervisados de cerca. La gestión de riesgos debe ser una cuestión permanente del orden del día, tratado en todas las reuniones de la administración superior de la empresa.

(vii) Capítulo 7 – Documentación de control de la calidad:

(A) **Estructura y jerarquía de la documentación del Sistema de Control de la Calidad AVSEC**

Exponer la declaración de la Política de Control de Documentos como base del manejo, clasificación, resguardo, uso y distribución de la documentación.

El Programa de Control de Calidad debe referenciar los procedimientos para garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas en la RAB correspondiente en Seguridad de la Aviación y el ordenamiento jurídico vigente.

Nivel I Política de Control de Calidad. Programa de Control de

la Calidad en Seguridad de la Aviación Civil.

Nivel II Procedimientos. Manual de Seguridad de la Aviación Civil.

Nivel III Registros. Comprende toda aquella documentación resultante de hacer cumplir un procedimiento o una instrucción de trabajo. Informes.

La organización debe contar con un procedimiento aprobado de Control de documentos y evidenciar su cumplimiento.

(B) **Informe de auditoría, estudio, inspección e investigación en materia de seguridad de la aviación:**

Se declara que la Dependencia de Seguridad de la Aviación debe mantener los informes de Inspección, Auditoría, Prueba o Investigación, en físico y digital, cumpliendo los criterios de integridad, seguridad y disponibilidad. Toda documentación emanada de las actividades de control de la calidad relacionada con la protección de la Aviación Civil contra actos de interferencia ilícita, debe clasificarse Confidencial.

Las políticas y normas relacionadas con la distribución de los informes emanados de las actividades de control de la calidad;

Los informes de auditoría, inspecciones e investigaciones, así como los soportes de las acciones correctivas y otros anexos, deben mantenerse en los archivos de la organización, por un lapso mínimo de tres años después de la fecha de su realización.

(C) **Manejo de la información estadística que se origine de las actividades de control de calidad.**

Debe establecerse la fuente certificada de los datos y describir el mecanismo de procesamiento, para determinar el historial de los patrones de cumplimiento.

(viii) Capítulo 8 – Medidas correctivas:

(A) En este capítulo deben referenciarse los procedimientos aprobados que mantiene la organización para que los auditores internos y/o externos, después de identificada una no conformidad, establezcan los plazos para la implementación de las medidas correctivas necesarias, e iniciar los seguimientos apropiados para determinar su eficacia.

(B) Las acciones correctivas, sus plazos y el resultado de su seguimiento, deberá ser documentado para complementar el expediente que se inicie a raíz del informe de auditoría, inspección o investigación.

(C) Las recomendaciones emitidas en las inspecciones, auditorías e investigaciones, destinadas a corregir deficiencias, deberán subdividirse en categorías de cumplimiento. Esta categorización deberá diferenciar entre aquellas que tengan inmediata prioridad, las que requieran medidas complementarias, y las que requieran un plan de acción a largo plazo para corregirlas.

(D) Las clasificaciones que se deben incluir en el Programa de Control de la Calidad en seguridad de la Aviación para identificar el nivel de cumplimiento son las que se describen a continuación:

i. Categoría 1: Cumple los requisitos;
ii. Categoría 2: No cumple los requisitos y presenta deficiencias de menor importancia que necesitan mejoras.
iii. Categoría 3: No cumple los requisitos y presenta graves deficiencias que necesitan mejoras.
iv. Categoría 4: No aplicable. Medida o procedimiento que no existe en la organización o no está disponible.
v. Categoría 5: No auditada o inspeccionada. Medidaque no ha sido verificada o no ha sido observada debido a ciertas circunstancias.

(E) También deben indicarse las medidas administrativas, operativas, preventivas o aquellas que la empresa considere pertinentes, para evitar la recurrencia de las no conformidades detectadas, o la posibilidad de la ejecución de un acto de interferencia ilícita.

(ix) Capítulo 9 - Informe anual de verificación de Aseguramiento de la Calidad. Resumen Ejecutivo

(A) En este capítulo se establece el método, contenido y tramitación del Informe ejecutivo anual, producto de lasactividades de control de calidad de la empresa.

(B) El Informe anual debe presentar la declaración del añoque resume el número de actividades llevadas a cabo por el área responsable de ejecutar las funciones de control de la calidad, se debe incluir:

i. Estado general de las deficiencias identificadas;

ii. Estado actual de las medidas correctivas;

iii. Mejoras realizadas al Programa de Control de laCalidad (si las hubiera) y;

iv. Estado de los recursos humanos y financieros aplicables a las actividades de seguridad de la aviación de la organización.

(C) El resumen ejecutivo de fin de año debe presentarse a la Alta Gerencia de la organización y a la Autoridad Aeronáutica. De igual

forma, debe utilizarse como referencia para preparar el Programa Anual de actividades de Control de la Calidad en materia AVSEC que serán ejecutadas por la organización el año próximo.

(x) Apéndices:

Los apéndices al Programa de Control de Calidad, son los siguientes:

(A) Estructura organizativa encargada de implementar el sistema de control de la calidad en materia de seguridad de la aviación;

(B) Modelo de la programación anual de actividades;

(C) Formatos de guías de inspección, informe de auditoría, así como otros formatos de trabajo que forman parte de los procedimientos incluidos en el Programa de Control de Calidad.